

Matt Kemp

# Burgers krijgen zicht op sociale zekerheid

De Sociale Verzekeringsbank is bezig een enorme omslag te maken. De focus van de dienstverlening wordt verlegd van klanten die sec uitkeringsontvangers waren naar klanten die daarnaast worden voorzien van gerichte informatie over hun rechten op het gebied van sociale zekerheid.

**D**e Sociale Verzekeringsbank (SVB) verzorgt voor zo'n vijf miljoen klanten in binnen- en buitenland uitkeringen in het kader van onder andere de Algemene Ouderdomswet, de Algemene Kinderbijslagwet en de Algemene Nabestaandenwet. In totaal wordt ruim 31 miljard euro per jaar uitgekeerd. De SVB heeft altijd als belangrijkste doelstelling gehad om een

excellente uitvoerder te zijn van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid. "Die doelstelling is ook altijd gehaald", zegt Matt Kemp, lid van de Raad van Bestuur van de SVB. "We kunnen bogen op een onberispelijke reputatie als het gaat om adequate uitvoering: op tijd het juiste bedrag naar de juiste persoon. De burger verwacht van de overheid nu echter een vorm van

dienstverlening die naadloos aansluit bij zijn individuele behoeften. Door bijvoorbeeld digitale dossiers te gebruiken en bestanden uit verschillende bronnen aan elkaar te koppelen kunnen we aan die eis voldoen. Daardoor kunnen burgers met een vraag direct in contact komen met een medewerker die verstand heeft van die specifieke materie en hoeven ze niet meer langs verschillende lo-

# Sociale Verzekeringsbank

ketten. Tegelijkertijd zorgen we ervoor dat onze medewerkers zich van specialist tot allrounder ontwikkelen, zodat klanten met al hun vragen één aanspreekpunt hebben.”

## Burger centraal

Wat was de belangrijkste drijfveer voor de cultuuromslag? Kemp: “De SVB voert in opdracht van de overheid een paar zeer grote en een aantal kleinere wettelijke regelingen uit. We zijn ons er terdege van bewust dat burgers voor hun sociale zekerheid heel vaak van ons afhankelijk zijn. Tegelijkertijd beseffen we dat zij binnen de ene regeling anders benaderd moeten worden dan binnen de andere regeling. Iemand die elk kwartaal Kinderbijslag ontvangt, wil simpelweg het bedrag op tijd hebben gestort. Met een persoonsgebonden budget heb je daarentegen veel meer vragen over de administratie die het inkopen van zorg met zich meebrengt. De uitdaging is om die service op maat, met adequate kennis en heel persoonsgericht te kunnen leveren. We streven ernaar de burger te allen tijde centraal te stellen. We zijn er trots op dat we daar steeds beter in slagen en we ondervinden dagelijks veel voldoening van de resultaten die we boeken.”

## Mensgerichte organisatie

“Die trots en tevredenheid vinden we ook terug bij onze medewerkers. In ons medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2009 participeerde maar liefst 76%

van onze medewerkers. Ook waren de tevredenheidsscores uitstekend en aanzienlijk hoger dan gemiddeld in de branche. En dat in een periode waarin we veel van mensen vragen. Om onze ambities te kunnen realiseren verwachten we van onze medewerkers dat ze zich con-

## ‘We dragen eraan bij dat de burger meer vertrouwen krijgt in de overheid’

tinu blijven ontwikkelen, zich steeds nieuwe kennis eigen maken en meebewegen met de veranderingen. Dat vraagt om leidinggevenden die steeds meer de rol van verandermanager en coach innemen. De sleutel tot het succes van de veranderingen bij de SVB zit uiteindelijk in onze mensen. Daarom blijven we investeren in ons menselijk kapitaal.”

## Gebruiksvriendelijk

Hoe ziet het centraal stellen van de burger er in de praktijk uit? Kemp: “We denken en handelen vanuit de persoonlijke gebeurtenissen in de levens van burgers, in plaats van te redeneren vanuit de wetten en de regelgeving. Voorheen werden burgers verondersteld zich aan onze dienstverlening aan te passen; nu passen wij onze dienstverlening aan het leven van de burger aan. Onze processen worden daar volledig op ingericht en onze medewerkers krijgen een

zeer intensieve training om hun werkzaamheden daarop te kunnen afstemmen. Aan de andere kant stimuleren we burgers om meer gebruik te maken van webdiensten en overheidsportals. Gelukkig gebeurt dat ook steeds vaker, ook onder AOW-gerechtigden. We bieden dan ook steeds meer gebruiksvriendelijke selfservicewebdiensten aan. Ook voor de groeiende groep burgers die zich bijvoorbeeld na pensionering in het buitenland vestigt, is deze ontwikkeling een uitkomst.”

## Burgerpolis

“Nu we de omslag hebben gemaakt naar een organisatie die de burger centraal stelt en niet meer vanuit de regelingen opereert, willen we onze positie in de samenleving nadrukkelijker zichtbaar maken. We nemen het voortouw in een aantal belangrijke ontwikkelingen, bijvoorbeeld ons initiatief om te komen tot een zogeheten Burgerpolis. Daarmee krijgt een burger voortdurend actueel inzicht in zijn persoonlijke sociale situatie, met de rechten en plichten die daarbij horen. Op die manier krijgen niet vijf miljoen, maar achttien miljoen klanten persoonsgebonden informatie of een uitkering. Met dit soort initiatieven dragen we bij aan een samenleving waarin de burger meer vertrouwen krijgt in de overheid. Deze ontwikkeling maakt de SVB niet alleen een maatschappelijk relevante organisatie, maar ook een aantrekkelijke werkgever.”

«